



**PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*,
JENIS PRODUK, DAN TEKNOLOGI BANK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR MRANGGEN
MITRA PERSADA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

Rifaan

NIM. 2011-11-031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2016**

**PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*, JENIS PRODUK,
DAN TEKNOLOGI BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2016

Mengetahui,
Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

DIAN WISMAR'EIN, SE, MM
NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekutukan Allah (Al-Qur'an, Ar Rumm ayat 31)
2. Allah tidak akan mengubah nasib kaum sebelum kaum itu sendiri yang akan mengubahnya (Al-Qur'an S. Ar Ra'ad ayat 11)



PERSEMBAHAN :

1. Istriku tercinta Ratna Sari
2. Putriku tersayang Talitha Tsaqif Aprilia F.
3. Keluargaku tercinta
4. Teman-Teman
5. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*, JENIS PRODUK, DAN TEKNOLOGI BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS** dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelsaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin penelitian, serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dian Wismar;ein, SE, MM, selaku sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
4. Pimpinan BPR Mranggen Mitra Persada Kudus, yang telah memberikan ijin guna penyusunan skripsi penelitian ini.
5. Seluruh nasabah BPR Mranggen Mitra Persada Kudus khususnya yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.

Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Amien.

Kudus, Januari 2016

Rifaan

NIM. 2011-11-031



ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*, JENIS PRODUK, DAN TEKNOLOGI BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS

RIFAAN

NIM. 2011-11-031

Pembimbing 1. Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
2. DIAN WISMAR'EIN, SE, MM

Dalam persaingan yang semakin ketat saat ini, pelayanan dalam bisnis jasa perbankan yang biasa-biasa saja saat ini sudah tidak lagi diharapkan untuk mampu bersaing dalam kancah persaingan global. Diperlukan sebuah konsep layanan prima yang diterapkan oleh perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan.

Tujuan penelitian ini untuk menguji kecepatan layanan, variasi produk, dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Mranggen Mitra Persada Kudus baik secara parsial maupun berganda.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 84 responden yakni nasabah pada BPR Mranggen Mitra Persada Kudus, teknik sampling yang digunakan adalah teknik aksidental. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi, uji t (uji parsial), uji F (uji berganda), dan *Adjusted R Square*.

Kesimpulan dari hasil analisis adalah variabel pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jenis produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Teknologi bank berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan *Customer service*, jenis produk, teknologi bank berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Pelayanan *customer service*, jenis produk, teknologi bank dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE CUSTOMER SERVICE, OF PRODUCTS AND TECHNOLOGY BANK CUSTOMER SATISFACTION BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS

RIFAAN
NIM. 2011-11-031

Supervisor 1. Dr. H. MOCHAMAD Edris, Drs, MM
 2. DIAN WISMAR'EIN, SE, MM

In the increasingly fierce competition today, service in the business of banking services that mediocrity is now no longer expected to be able to compete in the arena of global competition. Required an excellent service concept implemented by the company, especially corporate banking services.

The purpose of this study was to test the speed of service, product variety, and corporate image on customer satisfaction in the BPR Mranggen Mitra Persada Kudus either partially or multiple.

Respondents in this study were 84 respondents ie customer on BPR Mranggen Mitra Persada Kudus, the sampling technique used is the technique accidental. Analysis of the data used include the validity and reliability test, regression analysis, t test (partial test), F test (multiple testing), and Adjusted R Square.

Conclusions from the analysis is the care customer service variables significantly influence customer satisfaction. Types of products significant positive effect on customer satisfaction. Bank technology significant positive effect on customer satisfaction. Care customer service, product type, bank technology significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Care customer service, product type, bank technology and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kegunaan Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pelayanan <i>Customer Service</i>	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan <i>Customer Service</i>	6
2.1.2. Fungsi <i>Customer Service</i>	7
2.1.3. Dasar-Dasar Pelayanan <i>Customer Service</i>	8
2.1.4. Peranan <i>Customer Service Bank</i>	11

2.1.5. Karakteristik <i>Customer Service</i>	12
2.1.6. Konsep Pelayanan <i>Customer Service</i>	13
2.1.7. Indikator Pelayanan <i>Customer Service</i>	14
2.2. Jenis Produk	14
2.2.1. Pengertian Jenis Produk	14
2.2.1. Pengertian Jenis Produk	14
2.2.2. Jenis-Jenis Produk Bank	15
2.2.3. Indikator Jenis Produk	18
2.3. Teknologi Bank	18
2.3.1. Pengertian Teknologi Bank	18
2.3.2. Kriteria Pemilihan Teknologi Perbankan	19
2.3.3. Ketersediaan Teknologi dan Dampaknya	22
2.4. Kepuasan Nasabah	24
2.4.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Nasabah	25
2.4.3. Teori Kepuasan Nasabah	26
2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.	27
2.4.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	27
2.4.5. Indikator Kepuasan Nasabah	28
2.6. Kerangka Pikir	32
2.7. Hipotesis	33
BAB. III. METODE PENELITIAN	34
3.1. Rancangan Penelitian	34

3.2. Variabel Penelitian	34
3.2.1. Jenis Variabel Penelitian	35
3.2.2. Definisi Operasional	35
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.5. Pengumpulan Data	38
3.6. Uji Instrumen	39
3.7. Pengolahan Data	43
3.8. Analisis Data	44
3.8.1. Analisis Deskriptif	44
3.8.2. Analisis Kuantitatif	45
3.8.3. Analisis Regresi	45
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.1. Profil PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus	50
4.1.2. Visi dan Misi PT. BPR Mranggen Persada Kudus	50
4.1.3. Organisasi PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus	51
4.1.4. Jenis Produk PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus.	54
4.1.5. Pelayanan PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus....	56
4.2. Penyajian Data	57
4.2.1. Identitas Responden	57
4.2.2. Analisis Deskripsi Variabel	59
4.3. Analisis Data	64

	Halaman
4.3.1. Analisis Regresi Berganda	64
4.3.2. Uji Hopotesis	66
4.3.3. Koefisien Determinasi	68
4.4. Pembahasan	69
4.4.1. Pengaruh Pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.4.2. Pengaruh Jenis Produk terhadap Kepuasan Nasabah...	70
4.4.3. Pengaruh Teknologi Bank terhadap Kepuasan Nasabah	71
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Customer Service</i> .	40
3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Jenis Produk	40
3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Bank	41
3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	42
3.5. Hasil Analisis Reliabilitas	43
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.4. Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Customer Service</i> .	60
4.5. Penjelasan Responden terhadap Variabel Jenis Produk.....	61
4.6. Penjelasan Responden terhadap Variabel Teknologi Bank....	62
4.7. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	63
4.8. Hasil Uji Parsial (<i>t test</i>)	66
4.9. Hasil Uji Berganda (<i>F test</i>)	68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	32
----------------------------------	----

